Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2009-2010

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

MESSAGE DU MINISTRE **5**

MESSAGE DU PRÉSIDENT **7**

SECTION I : SURVOL DU MINISTÈRE **8**

1.1 INFORMATION SOMMAIRE 9
1.1.1 Raison d'être *9*
1.1.2 Responsabilités *9*
1.1.3 Résultat stratégique et architecture de l'activité de programme (AAP) 10
1.2 RÉSUMÉ DU RENDEMENT 11
1.2.1 Ressources financières 11
1.2.2 Ressources humaines 11
1.2.3 Tableau de rendement 11
1.2.4 Contribution des priorités au résultat stratégique 13
1.2.4.1 Priorités opérationnelles – Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne 13
1.2.4.2 Priorités opérationnelles – Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes 17
1.2.4.3 Gestion des priorités 20
1.2.5 Analyse des risques 21
1.2.6 Profil des dépenses 23
1.2.7 Postes votés et législatifs 24

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE **25**

2.1 RÉSULTAT STRATÉGIQUE (R.S. 1) 26
2.2 ACTIVITÉ DE PROGRAMME 1.1 : RADIODIFFUSION CANADIENNE 26
2.2.1 Avantage pour les Canadiens 27
2.2.2 Analyse du rendement 27
2.2.3 Résultats des activités prévues 27
2.2.4 Résultats des activités imprévues 29
2.2.5 Leçons retenues 29
2.3 ACTIVITÉ DE PROGRAMME 1.2 : TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES 29
2.3.1 Avantages pour les Canadiens 31
2.3.2 Analyse du rendement 31
2.3.3 Leçons retenues 31
2.4 ACTIVITÉ DE PROGRAMME 1.3 : SERVICES INTERNES 31
2.4.1 Avantages pour les Canadiens 32
2.4.2 Analyse du rendement 32

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES **33**

3.1 FAITS SAILLANTS FINANCIERS 34
3.2 LISTE DE TABLEAUX SUPPLÉMENTAIRES 35
3.3 AUTRES POINTS D'INTÉRÊT 35

Message du ministre

Le gouvernement du Canada sait que le secteur culturel joue un rôle de premier plan quand il s'agit de favoriser le dynamisme des communautés d'un bout à l'autre du pays et de stimuler notre économie. En tant qu'organisme du Portefeuille de Patrimoine canadien, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) veille à ce que les Canadiens participent activement à la vie de leur communauté et à la vie culturelle du pays, en plus de nous encourager à célébrer le caractère unique de notre pays.

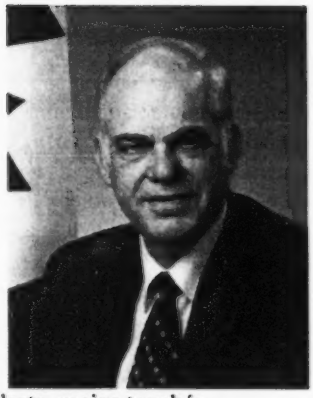
Une transformation remarquable s'opère dans notre paysage économique et culturel. De nos jours, les réseaux à large bande et sans fil permettent aux Canadiens, en tant que créateurs, consommateurs ou citoyens engagés, de tirer parti des nombreuses possibilités offertes par les technologies numériques. Dans ce nouvel environnement, le CRTC veille à ce que les industries de la radiodiffusion et des télécommunications continuent à jouer un rôle clé.

Le cadre réglementaire du CRTC, lequel a évolué à une époque où l'accès au système de radiodiffusion était bien défini, se trouve remis en question dans le contexte de la distribution de contenu par de nouvelles plateformes. Parallèlement, la technologie aide le CRTC à s'acquitter de son mandat en offrant davantage de choix aux consommateurs et en favorisant une participation accrue du public au processus de réglementation.

À titre de ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, je suis ravi de vous présenter le *Rapport ministériel sur le rendement de 2009-2010* du CRTC. Ce rapport brosse un tableau détaillé des activités du CRTC au cours de la dernière année financière.

L'honorable James Moore, C.P.
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Message du président



Je suis heureux de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement* du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour l'exercice 2009-2010. L'an dernier, le Conseil a dû relever de nombreux défis, plus particulièrement la crise croissante dans le secteur de la télévision traditionnelle et la nécessité de prendre en compte l'incidence des nouvelles technologies sur la réglementation.

Au printemps 2009, le CRTC a émis des licences d'un an aux principaux réseaux de télévision de langue anglaise et une licence de deux ans au Groupe TVA inc. Cette décision tenait compte de la récession mondiale et de la situation des stations traditionnelles qui ont vu leur revenu de publicité fondre comme neige au soleil. Les télédiffuseurs de taille plus modeste, moins touchés par la dure réalité économique, ont obtenu des renouvellements d'une durée de six ou sept ans.

Après avoir accordé ces renouvellements, le CRTC a élaboré une nouvelle approche pour l'attribution de licences aux services de télévision privés. En mars 2010, nous avons instauré un cadre qui fera en sorte que les télédiffuseurs de langue anglaise pourront continuer d'investir dans une programmation canadienne de qualité. À compter de l'an prochain, les renouvellements de licence se feront en fonction des grands groupes de propriété qui exploitent tant les services de télévision traditionnelle que les services spécialisés.

En outre, le CRTC a fixé de nouvelles exigences afin de faciliter l'accès, pour les quatre millions de Canadiens qui vivent avec un handicap, aux services de radiodiffusion et de télécommunications. À la suite de cette instance tenant compte de la convergence des services, les Canadiens handicapés auront accès à des modèles de téléphone mobile et à d'autres services qui répondent à leurs besoins particuliers.

En octobre 2009, le CRTC a annoncé sa décision concernant les pratiques de gestion du trafic Internet — un enjeu que l'on désigne également par le terme de neutralité du Net. Nous avons fixé un cadre exhaustif afin de guider les fournisseurs de services Internet (FSI) dans l'élaboration de stratégies destinées à gérer le trafic sur leur réseau ainsi que les critères permettant d'établir si une pratique est acceptable. De plus, nous avons exigé que les FSI avisent leur clientèle de gros et de détail avant de mettre en œuvre des pratiques de gestion du trafic.

La révolution numérique bat son plein. La convergence de la radiodiffusion et des télécommunications crée une industrie des communications intégrée. Le CRTC continuera de tirer parti des possibilités de l'économie numérique, à l'avantage de tous les Canadiens, dans la mesure où les cadres législatifs et réglementaires actuels le lui permettent. Il maintient son objectif de maximiser la présence de contenu canadien sur une variété de plateformes et de garantir que les Canadiens aient accès à des services de télécommunications de grande qualité, à des prix abordables.

Konrad von Finckenstein, c.r.

SECTION I : SURVOL DU MINISTÈRE

1.1 Information sommaire

1.1.1 Raison d'être

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est une autorité publique indépendante qui réglemente et supervise les systèmes canadiens de radiodiffusion et de télécommunications dans l'intérêt public selon les objectifs établis dans la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993.

Le CRTC équilibre les besoins des Canadiens avec les réalités économiques de l'industrie des communications. Par le biais de sa fonction de réglementation, le CRTC aborde, entre autres questions, les enjeux économiques, sociaux et culturels afférents à l'industrie des communications. Ainsi, le Conseil favorise :

- un marché concurrentiel sur lequel les entreprises de communications canadiennes créent des emplois et de la valeur pour les Canadiens
- la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada
- l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées, notamment le sous-titrage codé pour malentendants et l'audiovision pour les personnes malvoyantes
- l'élaboration de mécanismes afin d'apaiser les préoccupations, notamment les propos offensants et la violence dans les médias électroniques, ou les tarifs pour les services de télécommunications.

1.1.2 Responsabilités

Le CRTC fonctionne sous l'autorité de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* de 1985. Son mandat est régi par la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993.

La *Loi sur la radiodiffusion* a pour objet de faire en sorte que tous les Canadiens aient accès à un vaste éventail d'émissions canadiennes de grande qualité. La *Loi sur les télécommunications* cherche à garantir, entre autres choses, que tous les Canadiens aient accès à des services téléphoniques et de télécommunications fiables et de grande qualité à des prix abordables.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités au moyen d'un certain nombre d'activités interdépendantes. Ainsi, le Conseil :

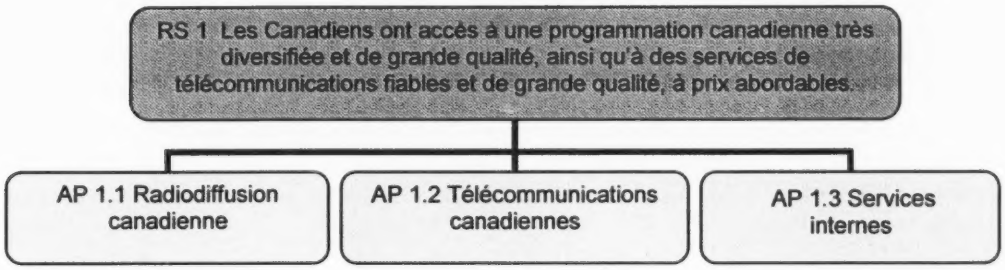
- consulte et informe les Canadiens aux moyens d'instances publiques et de son site Web
- délivre, renouvelle et modifie les licences pour les entreprises de radiodiffusion
- prend des décisions au sujet des fusions, acquisitions et changements de propriétaire
- approuve les tarifs et certaines ententes pour l'industrie des télécommunications
- surveille et élimine les obstacles à la concurrence
- règle les différends en matière de concurrence
- effectue des recherches sur les politiques réglementaires, les élabore et les met en œuvre
- surveille la programmation et les obligations financières des entreprises de radiodiffusion afin de garantir qu'elles se conforment à la réglementation et aux conditions de licence
- enquête sur les plaintes au sujet du télémarketing et applique les règles y afférentes.

Les quatre principaux principes qui guident le travail du CRTC sont la diligence, la transparence, l'équité et la prévisibilité.

Le CRTC s'efforce de veiller à ce que ses politiques réglementaires soient d'actualité et sensibles aux technologies émergentes, aux faits nouveaux qui se produisent sur le marché et à l'évolution des intérêts des consommateurs, et que la réglementation soit efficiente et efficace lorsque cela s'impose.

Le CRTC relève du Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles. Il figure à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Son budget et ses employés sont assujettis aux politiques et lignes directrices du gouvernement du Canada pour garantir l'excellence et la reddition de comptes aux Canadiens.

1.1.3 Résultat stratégique et architecture de l'activité de programme (AAP[1])



En 2009-2010, le CRTC était guidé par un résultat stratégique dominant : faire en sorte que les industries de la radiodiffusion et des télécommunications contribuent à la prospérité culturelle, économique et sociale du Canada. Trois activités de programme ont permis de réaliser les résultats dans le cadre de ce résultat stratégique :

- la radiodiffusion canadienne, qui traite plus particulièrement des activités et priorités du secteur de la radiodiffusion
- les télécommunications canadiennes, qui se chargent des activités et priorités du secteur des télécommunications
- les services internes, qui comprennent les activités qui s'inscrivent à l'appui du CRTC proprement dit.

[1] Le *Rapport sur les plans et priorités 2009-2010* indiquait deux résultats stratégiques. Au courant de l'année, le CRTC a combiné les trois activités de programmes sous un seul résultat stratégique.

1.2 Résumé du rendement

1.2.1 Ressources financières

Ressources financières 2009-2010 (en millions de $)

Dépenses planifiées	Autorisations totales	Dépenses réelles
46,0	55,6	53,7

La différence entre les dépenses planifiées et les autorisations totales est attribuable au fait que le Conseil a reçu des fonds temporaires pour la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE); augmentation des autorisations pour le transfert de crédits du Conseil du Trésor pour les conventions collectives ratifiées; remboursement des dépenses admissibles au chapitre de la rémunération; report prospectif du budget autorisé.

1.2.2 Ressources humaines

Ressources humaines 2009-2010 (ETP)

Planifiées	Réelles	Écart
425	435	10

L'écart s'explique principalement par les fonds obtenus pour la Liste nationale de numéros de téléphone exclus.

1.2.3 Tableau de rendement

Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un vaste éventail d'émissions de grande qualité produites par des Canadiens et à des services de télécommunications de grande qualité, fiables et abordables.		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement 2009-2010**
La diversité du système de radiodiffusion se manifeste par la propriété de stations, la disponibilité de genres de programmation et la langue de radiodiffusion.	Maintenir le niveau actuel de diversité tel qu'il est mesuré dans le *Rapport de surveillance des communications* du CRTC.	Le CRTC a augmenté la diversité dans le système de radiodiffusion canadien. Le CRTC a accordé 13 licences radiophoniques à des stations communautaires et autochtones afin d'accroître la diversité des voix sur les petits marchés et dans les régions éloignées. Le Conseil a également approuvé 29 demandes pour des services spécialisés de la catégorie 2, afin d'accroître la diversité de la programmation télévisuelle. Il a également approuvé des demandes pour cinq nouveaux services de distribution.

		En outre, le Conseil a autorisé quatre services non canadiens pour distribution au Canada. Les Canadiens ont pu avoir accès à 1 221 services radiophoniques et 704 services de télévision différents.
Les paramètres clés sont les suivants : - le nombre de demandes reçues - le nombre d'instances entamées - le nombre d'interventions déposées - le nombre de services de radiodiffusion canadiens auxquels on a accordé une licence à la suite de l'instance.	L'objectif du CRTC pour l'année 2009-2010 était d'accroître le nombre d'instances pour de nouveaux services de 10 %. En raison d'un manque de financement et d'autres priorités, cet objectif n'a pas été atteint.	Le CRTC a traité au total 870 demandes de nouveaux services de radiodiffusion, de modifications et de renouvellements de licence. Le CRTC a amorcé 14 audiences publiques, ce qui égale le total de l'année dernière, et publié 110 avis sollicitant des observations sur différentes demandes et questions relatives à la politique. Ces processus ont généré 213 743 observations et interventions – soit plus de dix fois le nombre déclaré en 2008-2009. Le CRTC a émis 47 nouvelles licences de radiodiffusion.

Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes **Résultat stratégique : Les Canadiens ont accès à un vaste éventail d'émissions de grande qualité produites par des Canadiens et à des services de télécommunications de grande qualité, fiables et abordables.**		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement 2009-2010**
Les paramètres clés comprennent : - le pourcentage de Canadiens qui ont accès à des services filaires et sans fil - l'augmentation annuelle moyenne des tarifs téléphoniques locaux - le nombre de plaintes que le Conseil reçoit au sujet de problèmes de qualité du service.	Veiller à ce que les tarifs proposés pour le service téléphonique et d'autres services de télécommunications présentés par les principaux fournisseurs de services soient limités au taux d'inflation. Surveiller les indicateurs de qualité du service pour veiller à ce que les fournisseurs de services assurent des services de grande qualité. Veiller à ce que le nombre de plaintes n'augmente pas.	Plus de 98 % des Canadiens étaient abonnés à un service téléphonique, et 99 % avaient accès aux services sans fil. Le personnel du Conseil a examiné toutes les demandes tarifaires déposées par les fournisseurs de services assujettis à réglementation. Lorsque les taux proposés ne respectaient pas les contraintes de prix imposées par le CRTC, le requérant a été avisé et on lui a demandé de déposer des modifications afin de se conformer. Dans les régions réglementées, l'augmentation des tarifs pour le service téléphonique local est demeurée égale ou inférieure au taux d'inflation. Le groupe des services à la clientèle du Conseil a répondu à plus de 11 000 demandes de renseignements sur les télécommunications, comparativement à environ 19 000 au cours du précédent exercice.
Les paramètres clés comprennent : - la part de marché du revenu des télécommunications filaires selon le type de fournisseur de	L'objectif du CRTC consiste à maximiser la dépendance des forces du marché et de favoriser un marché efficace et concurrentiel. Le Conseil ne réglementera que dans les	Le Conseil a simplifié le règlement afférent aux mesures de protection des renseignements personnels des consommateurs, modifié la réglementation relative aux services d'assistance-annuaire et au cadre

service (pourcentage), - les revenus totaux des télécommunications selon le type de fournisseur de service (dollars).	cas où le marché ne parvient pas à réaliser les objectifs de la *Loi sur les télécommunications*. Sur le plan historique, la croissance du revenu des concurrents a été approximativement de 2 % par an. Le Conseil prévoit que cette tendance se maintiendra.	régissant l'élargissement des zones d'appel local. Le CRTC a commencé son examen des obligations en matière de services de base des compagnies de téléphone. Des audiences publiques sont prévues pour octobre et novembre 2010. Le Conseil a continué d'examiner son règlement sur les télécommunications .

(En millions de $)

Activité de programme	Dépenses réelles en 2008-2009	2009-2010				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses planifiées	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Radiodiffusion canadienne	22,8	16,7	16,7	19,1	19,7	Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques.
Télécommunications canadiennes	19,0	13,4	13,4	18,0	18,6	Un marché équitable et sécurisé
Services internes	16,7	15,9	15,9	18,5	15,4	
Total	58,5	46,0	46,0	55,6	53,7	

1.2.4 Contribution des priorités au résultat stratégique

1.2.4.1 Priorités opérationnelles – Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne

Priorités opération-nelles	Type	État d'avancement	Liens avec le résultat stratégique
Renouvellement des licences de télévision traditionnelle privée	Nouveau	*Attentes satisfaites* • Au printemps 2009, le Conseil a tenu un processus de renouvellement des licences pour les principaux groupes de télévision traditionnelle privés. Le Conseil a opté pour des renouvellements de licence à court terme. • À l'automne/hiver 2009, le Conseil a élaboré une politique de réglementation de la télévision fondée sur les groupes de propriété en prévision des renouvellements de 2011.	*Résultat stratégique 1* Le système de radiodiffusion canadien consiste en une variété de voix qui montrent la diversité linguistique et culturelle du Canada.
Mise en œuvre des décisions	Permanente	*Attentes satisfaites* • Le Conseil a apporté des modifications	*Résultat stratégique 1* Les Canadiens

relatives aux entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR)		à son règlement afin de mettre en œuvre certains éléments des cadres de réglementation annoncés dans l'avis public de radiodiffusion 2008-100. Ce nouveau règlement permettra aux EDR d'avoir recours aux nouvelles formes de publicité ciblée, exigera que certains détenteurs de licence fassent des contributions au Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL) et déterminera le fardeau de la preuve devant être imposé lorsqu'on évalue les plaintes de préférence ou de désavantage indu à l'égard des EDR. • Les modifications subséquentes qui entreront en vigueur le 31 août 2011 sont conçues aux fins suivantes : faire en sorte que l'industrie de la radiodiffusion canadienne, y compris les câblodistributeurs et les diffuseurs par satellite, soit prête à passer à un environnement entièrement numérique, et simplifier le règlement du Conseil afin de favoriser un système de radiodiffusion plus cohérent et normalisé.	continuent d'avoir accès au système de radiodiffusion au moyen de plateformes traditionnelles et nouvelles.
Artistes émergents	Déjà établie	*Attentes satisfaites en majeure partie* • Le Conseil a tenu une procédure publique afin de définir le terme « artiste émergent ». À la fin de 2009, des données avaient été rassemblées, mais non analysées. La formulation de recommandations au Conseil a été retardée parce que l'on a abordé d'autres priorités stratégiques. • Le CRTC a l'intention de terminer son analyse des diverses propositions en 2010-2011.	*Résultat stratégique 1* Le mandat général du CRTC consiste à faire progresser les objectifs culturels, économiques et sociaux du système de communications canadien.
Renouvellement des licences de la Société Radio-Canada (SRC)/ Canadian Broadcasting Corporation (CBC)	Déjà établie	*Attentes non satisfaites* • Le Conseil a renouvelé par voie administrative les licences de radio et de télévision de la SRC/CBC. Ceci a permis au CRTC d'examiner son approche du renouvellement des licences à la lumière de l'évolution rapide du paysage de la radiodiffusion et des défis auxquels est confrontée l'industrie de la radiodiffusion. • À l'automne 2011, le CRTC projette d'examiner, dans le contexte d'audiences sur le renouvellement des licences, le rôle unique que joue la SRC/CBC dans le système de	*Résultat stratégique 1* Le CRTC établit les exigences auxquelles la SRC/CBC doit satisfaire en s'acquittant de son mandat aux termes de la *Loi sur la radiodiffusion*, ce qui comprend la diffusion d'un large éventail d'émissions qui reflètent les

		radiodiffusion canadien.	attitudes, les opinions, les idées, les valeurs et la créativité artistique des Canadiens.
Transition numérique	Déjà établie	*Attentes satisfaites en majeure partie* • Le CRTC achève sa liste des marchés qui doivent se convertir à la télévision numérique avant le 31 août 2011. Ces marchés comprennent la région de la capitale nationale et toutes les capitales provinciales et territoriales, ainsi que les marchés desservis par des stations multiples ou ayant une population supérieure à 300 000 habitants. • Le CRTC a émis un appel à commentaires sur un certain nombre de questions afférentes à la transition numérique. Une décision devrait être prise à l'été 2010.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC cherche à garantir que les Canadiens conservent l'accès aux stations de télévision en direct après la transition numérique.
Valeur pour le signal	Nouveau	*Attentes satisfaites* • En décembre 2009, le CRTC a commencé des audiences publiques qui lui ont permis de rendre une décision en mars 2010, décision reconnaissant le droit des radiodiffuseurs traditionnels privés de négocier la valeur de leurs signaux avec les EDR. • Le CRTC a demandé des éclaircissements à la Cour d'appel fédérale afin de savoir s'il possède effectivement l'autorisation d'établir un régime permettant aux stations de télévision locales privées de négocier une telle valeur avec les EDR. On prévoit que la Cour rendra une décision au cours du présent exercice.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC encourage les radiodiffuseurs et distributeurs à collaborer afin de garantir la continuité de la télévision traditionnelle.
Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL)	Nouveau	*Attentes satisfaites* • En juillet 2009, le CRTC a annoncé que les sociétés de câblodistribution et de diffusion par satellite doivent contribuer 0,5 % supplémentaire au FAPL. Ces entreprises doivent désormais verser 1,5 % de leur revenu de radiodiffusion brut au fonds. Il s'ensuit qu'environ 100 millions de dollars ont été disponibles pour distribution pendant l'année de radiodiffusion 2009-2010.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC a créé le FAPL afin de maintenir un nombre minimum d'heures de programmation locale pour les Canadiens qui habitent dans les collectivités non métropolitaines.

Nouveaux médias	Déjà établie	*Attentes satisfaites* • En 2008-2009, le CRTC a effectué un examen de sa politique à l'égard de la radiodiffusion canadienne dans les nouveaux médias. Par conséquent, en juin 2009, le CRTC a annoncé qu'il maintiendrait sa décision de ne pas réglementer la radiodiffusion par Internet. • Le CRTC a également saisi la Cour d'appel fédérale de la question de savoir si la *Loi sur la radiodiffusion* s'applique aux fournisseurs de services Internet. Le tribunal ne s'est pas encore prononcé.	*Résultat stratégique 1* La politique affirme que la radiodiffusion par l'Internet et au moyen d'appareils mobiles complète le système de radiodiffusion traditionnel.
Orientation en matière de politique sociale	Permanente	*Attentes satisfaites* • Le CRTC a émis une politique réglementaire abordant une variété de questions d'accessibilité, notamment l'établissement de service relais à protocole Internet; la fourniture de combinés mobiles sans fil accessibles; l'amélioration de l'accessibilité de l'information; le service et le soutien aux clients; les améliorations de la disponibilité de l'audiovision et de l'accès à celle-ci; les améliorations de la qualité du sous-titrage codé. • Cette politique a été établie dans le cadre de la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC collabore avec l'industrie afin de favoriser une meilleure accessibilité aux services de radiodiffusion et de télécommunications pour les personnes handicapées.
Politique en matière de convergence	Permanente	*Attentes satisfaites* • En février 2010, le Conseil a publié *Naviguer dans les eaux de la convergence : Tableau des changements au sein de l'industrie des communications canadiennes et des répercussions sur la réglementation*, qui met en évidence les tendances de la convergence, les incidences réglementaires et d'autres questions que le CRTC peut être tenu d'aborder au cours des trois à cinq prochaines années.	*Résultat stratégique 1* Cette recherche fournit au CRTC et au gouvernement fédéral une meilleure compréhension des défis que présente l'évolution rapide de l'environnement des communications numériques et le comportement des consommateurs.

1.2.4.2 Priorités opérationnelles – Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes

Priorités opérationnelles	Type	Statut	Lien avec le résultat stratégique
Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE)	Permanente	*Attentes satisfaites* • Les Canadiens ont enregistré 1,6 million de numéros dans la LNNTE. Depuis qu'elle a été lancée en 2008, environ 8,3 millions de numéros ont été enregistrés. • En 2009-2010 également, plus de 1 800 télévendeurs se sont inscrits auprès de l'exploitant national de la LNNTE. Plus de 7 500 télévendeurs sont désormais inscrits. • Le CRTC a entrepris des activités pour garantir que l'on se conforme aux règles de la LNNTE et qu'elles soient appliquées. Le Conseil a émis 187 lettres d'avertissement et 25 procès-verbaux pour violation à des télévendeurs et a imposé 11 sanctions administratives pécuniaires totalisant 73 000 $.	*Résultat stratégique 1* Une enquête indépendante effectuée par Harris/Décima au nom de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing a confirmé que le programme a été efficace. Quatre-vingt-quatre pour cent des Canadiens ayant fait l'objet du sondage ont déclaré qu'ils ont reçu moins d'appels des télévendeurs.
Sans fil 9-1-1	Déjà établie	*Attentes satisfaites* • Les améliorations du service 9-1-1 sans fil ont été annoncées en février 2009 et effectuées en février 2010. • Le service amélioré permettra aux répartiteurs des services d'urgence de localiser avec bien plus de précision les personnes qui utilisent des téléphones cellulaires pour faire des appels d'urgence 9-1-1. • En ayant recours au système de positionnement global et à la technologie de triangulation, les téléphonistes du service 9-1-1 recevront des renseignements beaucoup plus précis sur l'emplacement de la personne qui téléphone.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC continue de collaborer avec l'industrie afin d'améliorer la sécurité des Canadiens.
Révisions des tarifs et modalités des services de gros	Déjà établie	*Attentes satisfaites* • Le CRTC a examiné les tarifs proposés par les compagnies de téléphone titulaires aux concurrents pour certains services de gros. Ces services comprenaient les liens du réseau numérique du concurrent, la	*Résultat stratégique 1* Le CRTC s'est engagé à garantir que les Canadiens aient accès à un choix de fournisseurs de services qui proposent des services téléphoniques et d'autres

		facturation et la perception, 800 identifications d'entreprise, le service évolué 9-1-1 sans fil et des lignes numériques à paires asymétriques groupées.	services de télécommunications de grande qualité fiables à des tarifs justes et raisonnables.
Un cadre de réglementation ciblé et modernisé	Permanente	*Attentes satisfaites* • Le Conseil a simplifié le règlement afférent aux mesures de protection des renseignements personnels des consommateurs, modifié la réglementation liée aux services d'assistance-annuaire et élargi le cadre régissant l'élargissement des zones d'appel local. • Le CRTC a commencé son examen des obligations en matière de services de base des compagnies de téléphone. Des audiences publiques sont prévues pour octobre et novembre 2010.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC s'est engagé à adopter une réglementation efficiente et efficace. Le CRTC compte sur les forces du marché dans la mesure du possible et les réglemente lorsque cela s'impose.
Simplification de l'approbation des tarifs et des autres processus	Déjà établie	*Attentes satisfaites* • En 2009-2010, le CRTC a respecté ou surpassé ses normes de service pour 95 % des demandes de télécommunications qu'il a traitées. • Le site Web du CRTC a été modifié afin de tenir les fournisseurs de services de télécommunication au courant de l'état de leurs demandes tarifaires. • Le CRTC a établi un point de contact unique pour les petits fournisseurs de services de télécommunications afin de répondre à leurs questions au sujet des règles du Conseil	*Résultat stratégique 1* Le CRTC continue de respecter ou de dépasser ses normes de service à l'égard du traitement des demandes tarifaires.
Pratiques de gestion du trafic Internet	Déjà établie	*Attentes satisfaites* • Le CRTC a mené une instance pour examiner la mesure dans laquelle les fournisseurs de services Internet (FSI) peuvent gérer le trafic de leurs réseaux conformément à la *Loi sur les télécommunications*. En octobre 2009, le Conseil a émis une nouvelle politique qui équilibre la liberté des Canadiens d'utiliser l'Internet avec les intérêts légitimes en matière de gestion de trafic des FSI. • La politique garantit que les consommateurs sont convenablement informés des pratiques de gestion du trafic qui sont appliquées à leurs services Internet sans décourager l'innovation.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC enjoint aux FSI d'être plus transparents au sujet de leurs pratiques de gestion du trafic Internet qui équilibrent de manière appropriée la liberté des Canadiens à utiliser Internet avec les intérêts légitimes des FSI de gérer le trafic acheminé sur leurs réseaux.

		• La politique garantit également que les renseignements personnels recueillis afin de gérer le trafic Internet ne sont pas utilisés à d'autres fins.	
Médiation	Permanente	*Attentes satisfaites* • En janvier 2009, le CRTC a publié une nouvelle version des procédures concernant la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées. Grâce à ces nouvelles procédures, les entités de télécommunications et de radiodiffusion disposent de mécanismes de règlement de différends bien conçus, prévisibles et rapides. • Le groupe de règlement extrajudiciaire des différends en radiodiffusion a été impliqué dans 5 différends officiels et 15 différends officieux, tout en apportant de l'aide pour régler 20 désaccords. • Un groupe distinct a été créé et chargé de gérer les procédures d'arbitrage relevant de la *Loi sur les télécommunications* ou de la *Loi sur la radiodiffusion.* Cette équipe a été impliquée dans deux procédures d'arbitrage.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC s'est engagé à mettre en place un mécanisme bien conçu, prévisible et opportun de règlement des différends pour la radiodiffusion et les télécommunications.
Analyse de l'industrie	Permanente	*Attentes satisfaites* • Le CRTC et Industrie Canada ont mis en œuvre une entente afin de collaborer à la collecte et à l'analyse de données sur la disponibilité de services à large bande au Canada. • Le CRTC a élargi le *Rapport de surveillance des communications* afin d'y inclure davantage d'information sur la disponibilité de la large bande et de présenter davantage de comparaisons internationales.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC produit désormais un rapport exhaustif des marchés et de l'industrie des services de communications destiné à être utilisé par tous les intervenants.
Rayonnement international	Permanente	*Attentes satisfaites* • Le CRTC a organisé la réunion de deux jours de la section internationale du Forum des organismes de réglementation de l'Institut international des communications à Montréal, en octobre 2009. • Le Conseil a organisé des réunions entre de hauts fonctionnaires du CRTC et leurs homologues	*Résultat stratégique 1* Le Conseil poursuivra des consultations régulières avec des organismes de réglementation internationaux afin de déterminer et, dans la mesure du possible mettre en œuvre, des pratiques exemplaires.

		internationaux.	

1.2.4.3 Gestion des priorités

Profil de gestion	Type	État d'avancement	Lien avec le résultat stratégique
Une approche de réglementation davantage ciblée	Permanente	*Attentes satisfaites en majeure partie* • Le CRTC a réalisé des progrès considérables vers l'élaboration de nouvelles règles de procédure communes. Il a émis des lignes directrices expliquant de quelle façon les articles du règlement interagissent. Le CRTC a l'intention d'avoir mis les règles de procédure en place au début de 2011. • Des mesures réglementaires qui ont été simplifiées ou éliminées comprennent : les obligations en matière de mesures de protection des renseignements personnels des consommateurs, des services d'assistance-annuaire et du cadre régissant l'élargissement des zones d'appel local. • La mise en œuvre d'un processus accéléré pour certains types de demandes d'audiences publiques a été mise en veilleuse en raison d'un manque de financement et d'autres priorités. Cependant, le Conseil s'est engagé à rendre ses processus plus efficaces. Les améliorations pourraient comprendre l'accélération du traitement des demandes de routine, la proposition de décrets d'exemption et la simplification des renouvellements pour certains types de demandes.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC continue de simplifier et de réduire le fardeau réglementaire de l'industrie.
Plus grand rayonnement auprès des citoyens et des intervenants	Permanente	*Attentes satisfaites* • Pour atteindre ses objectifs en matière de rayonnement, le CRTC a mené des consultations en ligne au sujet des principaux processus publics, créé un point de contact unique pour les petits intervenants; a simplifié le libellé de sa correspondance et de ses communications et a assisté à des conférences et à des événements internationaux.	*Résultat stratégique 1* Le CRTC s'efforce d'avoir un plus grand rayonnement auprès des citoyens et des intervenants afin de mieux les servir.

Une organisation améliorée	Permanente	*Attentes satisfaites* • Le CRTC a terminé sa première initiative de gestion du talent afin de favoriser le dialogue entre les employés et la direction sur des sujets liés à la carrière et au travail. Le programme a pour but d'harmoniser les aspirations de carrière et les besoins de perfectionnement des employés avec les besoins de l'organisme. • Un programme de formation en leadership a été élaboré et mis en œuvre en septembre 2009 afin de prendre en compte les besoins particuliers du CRTC. Plusieurs gestionnaires du CRTC ont commencé ce programme de formation modulaire. • Le Comité consultatif patronal-syndical a réalisé des progrès en matière de normalisation des postes. Des descriptions de travail génériques ont été élaborées pour des cadres et des analystes qui font un travail comparable dans des secteurs d'activité clés du CRTC. • Un programme officiel de rotation des postes a été mis en veilleuse en raison d'un manque de financement et d'autres priorités. Cependant, des arrangements officieux ont abouti à des affectations à l'intérieur des secteurs et entre ceux-ci. • Le CRTC a élaboré et mis en œuvre un plan de continuité qui se concentre sur le perfectionnement à long terme des employés. • Le CRTC propose le premier semestre complet de son programme d'orientation « CRTC-U ». Ce programme est obligatoire pour les nouveaux employés et ouvert à tous les employés intéressés.	*Résultat stratégique 1* La continuité est une stratégie ministérielle dont l'objet est de renforcer la capacité et de garantir l'avenir de l'organisme.

1.2.5 Analyse des risques

Milieu opérationnel

La révolution numérique transforme profondément la façon dont les Canadiens vivent, travaillent et communiquent. Par conséquent, les intervenants des secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications ont fait appel au CRTC afin qu'il simplifie le règlement, traite les demandes plus rapidement et améliore les normes de service. En étroite collaboration avec l'industrie, le CRTC a déréglementé presque chaque secteur de l'industrie des télécommunications. L'année dernière, par exemple, il a révisé le règlement concernant les mesures de protection des renseignements personnels des consommateurs, les services d'assistance-annuaire et les cadres régissant l'élargissement des zones d'appel local, et a soit simplifié soit éliminé toutes ces mesures. En outre, les secteurs des télécommunications et de la radiodiffusion ont nettement dépassé leurs normes de service pour le traitement des demandes.

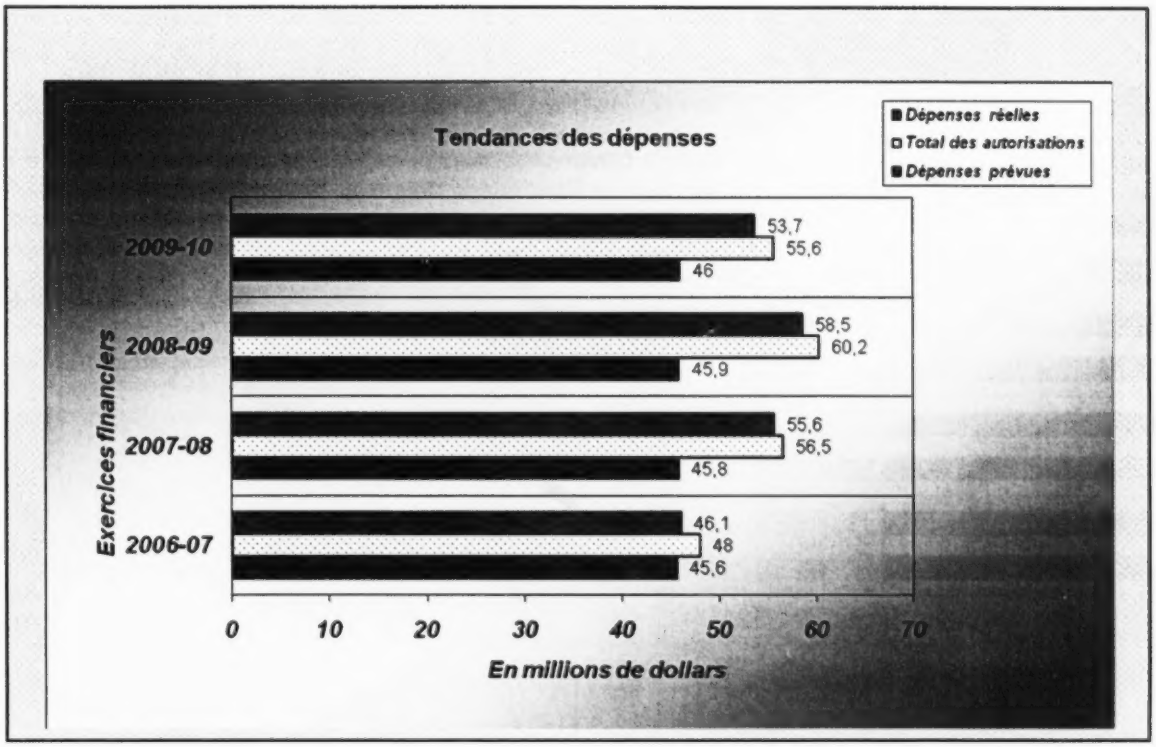
Risques
La récession a eu des conséquences pour tous les secteurs de la société, notamment le secteur des communications. Pour épauler l'industrie pendant cette période d'incertitude économique, le CRTC :

- a délivré des licences à court terme qui permettent aux radiodiffuseurs de télévision traditionnelle privés d'aller de l'avant en donnant davantage de flexibilité à leurs opérations
- a accru le financement du Fonds pour l'amélioration de la programmation locale
- a donné de la latitude aux stations de télévision locales des petits marchés qui souhaitent retarder la transition à la télévision numérique

Défis
Le CRTC s'est attaqué avec succès à la plupart des défis qu'il a désignés dans son *Rapport sur les plans et les priorités* de 2009-2010.

- Le CRTC a tenu des audiences publiques pour examiner une approche par groupe de la délivrance de licences pour la télévision traditionnelle et les services discrétionnaires. Une telle approche harmonisera les règles et les obligations régissant ces services.
- Malgré des contraintes budgétaires et un accroissement des charges de travail, le Conseil a continué de respecter et de dépasser les normes de services pour le traitement des demandes de télécommunications et de radiodiffusion.
- Le CRTC a constitué un groupe distinct pour aider à régler par la médiation les différends en matière de concurrence sur le marché des télécommunications.
- Dans le cadre de sa planification de la continuité, le CRTC a réussi à pourvoir à tous les postes de dirigeants vacants et à mener à bien 90 % de ses plans de perfectionnement.

1.2.6 Profil des dépenses



Les dépenses réelles du CRTC ont baissé pendant l'exercice 2009-2010. Le Conseil a reçu un financement temporaire, qui a pris fin en 2008-2009, afin de venir à bout de l'augmentation de la charge de travail afférente à ses responsabilités en matière de législation et de réglementation.

Les détails sur les augmentations approuvées et les incidences connexes sur la facturation pour les industries de la radiodiffusion et des télécommunications figurent dans la Circulaire de radiodiffusion 2007-9 et la Circulaire de télécom 2007-18 datées du 21 décembre 2007. Des renseignements supplémentaires sur ces circulaires sont disponibles en ligne à l'adresse : http://www.CRTC.gc.ca/fra/archive/2007/c2007-9.htm.

Le total des autorisations comprend également des montants autorisés pour le report du budget de fonctionnement et les transferts applicables des crédits votés du Conseil du Trésor.

1.2.7 Postes votés et législatifs

(En millions de $)

Numéro du poste voté ou poste législatif	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	Dépenses réelles 2007-2008	Dépenses réelles 2008-2009	Budget principal 2009-2010	Dépenses réelles 2009-2010
45	Dépenses du programme	9,9	12,2	-	6,0
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	5,5	5,9	5,4	6,4
	Total	15,4	18,1	5,4	12,4

Les dépenses réelles du CRTC en 2009-2010 étaient de 53,7 millions de dollars. Sur ce montant, 12,4 millions de dollars correspondaient à des postes votés ou législatifs et 41,3 millions de dollars à des dépenses déduites du revenu (c.-à-d. revenu provenant des crédits nets). Pour des renseignements supplémentaires, voir la section consacrée aux sources du revenu disponible et non disponible.

Plan d'action économique du Canada

Le CRTC a reçu 14 000 $ de financement dans le cadre du Plan d'action économique du Canada afin d'améliorer l'emploi des étudiants dans la fonction publique fédérale.

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Résultat stratégique (R.S. 1)

Les Canadiens ont accès à un vaste éventail de programmes de grande qualité produits par des Canadiens et à des services de télécommunications de grande qualité, fiables et abordables.

2.2 Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne

Ressources financières de 2009-2010 (en millions de dollars)			Ressources humaines de 2009-2010 (ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
17	19,1	19,7	133	149	16

Résultats escomptés	Indicateurs de rendement	Cibles	État d'avancement du rendement	Sommaire du rendement
Le système de radiodiffusion canadien consiste en une variété de voix qui montrent la diversité linguistique et culturelle du Canada.	La diversité du système de radiodiffusion se manifeste dans la propriété des entreprises, la disponibilité des genres de programmation et la langue de diffusion.	Maintenir le niveau actuel de diversité tel qu'il est mesuré dans le *Rapport de surveillance des communications* du CRTC.	Les Canadiens pouvaient avoir accès à 1 221 services radiophoniques différents. Parmi ceux-ci, 910 étaient des services de langue anglaise, 265 des services de langue française et 46 services dans une troisième langue. Les Canadiens pouvaient également choisir parmi 704 services de télévision, qui consistaient en 459 services en langue anglaise, 111 en langue française et 134 dans une troisième langue.	Les Canadiens ont accès à un vaste éventail de programmes de grande qualité produits par des Canadiens.
Les Canadiens ont accès au système de radiodiffusion en tant que détenteurs de licences de nouveaux services, auditoires de programmes de grande qualité et participants aux instances du	Le rendement est mesuré selon le nombre de : demandes reçues; d'instances entamées; de contestations déposées; et de services de radiodiffusion licenciés à la suite de ces instances.	Accroître le nombre d'instances pour les nouveaux services de 10 %. L'augmentation de 10 % du nombre d'instances était subordonnée à l'obtention de fonds supplémentaires. Étant donné le	Le CRTC a traité au total 870 demandes pour de nouveaux services, des modifications de licence et des renouvellements de licence. Le Conseil a tenu 14 audiences, notamment quatre portant sur des	Compte tenu de la récession de 2008 et de 2009, le Conseil a adopté une approche conservatrice pour traiter les demandes de nouveaux services sur des marchés hautement concurrentiels.

CRTC.		ralentissement économique et l'incidence que des fonds supplémentaires auraient eue sur les payeurs de droits, cet objectif n'a pas été atteint.	questions de politique réglementaire. Il a également émis 110 avis annonçant des demandes pour des modifications ou des renouvellements de licence ou demandant des observations sur diverses questions liées aux politiques. Ces instances ont engendré au total 207 375 commentaires et contestations – plus de dix fois le nombre enregistré en 2008-2009.	

2.2.1 Avantage pour les Canadiens

L'industrie de la radiodiffusion est un contributeur important à l'économie du Canada. Elle emploie plus de 32 000 personnes et engendre des revenus annuels de plus de 14 milliards de dollars.[2] Le CRTC veille à ce que tous les Canadiens puissent avoir accès à un vaste éventail de programmes canadiens de grande qualité sur une multitude de plateformes.

2.2.2 Analyse du rendement

Malgré les contraintes financières et le grave ralentissement économique, le CRTC a continué de travailler en étroite collaboration avec l'industrie afin de renforcer l'industrie de la radiodiffusion du Canada, tout en s'acquittant de son mandat en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion.* Le Conseil a renouvelé des licences à court terme afin de donner aux télédiffuseurs conventionnels plus de flexibilité dans leurs opérations. Il a également augmenté le financement du Fonds pour l'amélioration de la programmation locale afin d'assurer un minimum d'heures de programmation locale dans les communautés non métropolitaines.

2.2.3 Résultats des activités prévues

Examen de la réglementation

- En juin 2009, après une étude portant sur la radiodiffusion dans les nouveaux médias, le CRTC a annoncé qu'il continuera d'exempter les services de radiodiffusion dans les nouveaux médias de la réglementation.
- Le 22 mars 2010, le CRTC a achevé la liste des marchés qui doivent se convertir à la télévision numérique d'ici le 31 août 2011. Ces marchés comprennent la région de la capitale nationale et toutes les capitales provinciales et territoriales, ainsi que les marchés desservis par des stations émettrices multiples ou ayant une population supérieure à 300 000.
- En février 2010, le CRTC a publié *Naviguer dans les eaux de la convergence : Tableau des changements au sein de l'industrie des communications canadiennes et des*

[2] Rapport de surveillance des communications 2009

répercussions sur la réglementation, qui examine les télécommunications, la radiodiffusion et l'évolution du monde des communications en convergence. Le rapport montre les liens entre chacun de ces éléments et le programme de réglementation actuel du CRTC.

Prestation de services accélérée et normes de services

L'industrie continue de profiter de la prestation accélérée de services du Conseil et de l'amélioration des normes de services. En 2009-2010, le CRTC a donné suite à 97 % des demandes qui n'exigeaient pas de procédures publiques dans les deux mois (l'objectif est de 80 %) et 98 % ont été réglés dans les trois mois (l'objectif est de 90 %).

Pour les demandes de modification traitées au moyen d'avis de consultation :

- Sans contestation : 89 % ont été traités dans les six mois (objectif est de 80 %) et 92 % dans les huit mois (l'objectif est de 90 %).
- Avec contestations : 91 % ont été traités dans les huit mois (l'objectif est de 80 %) et 93 % dans les dix mois (l'objectif est de 90 %).

Dans le cas des demandes de renouvellement traitées par avis de consultation, 75 % ont été traitées dans les huit mois (l'objectif est de 80 %) et aucune dans les dix mois.

En outre, le point de contact unique pour les petits radiodiffuseurs, créé en novembre 2008 afin de faciliter le processus de demande, a traité 913 demandes d'information.

Attributions, modifications et renouvellements de licences

En 2009-2010, le Conseil a délivré 13 licences de radiodiffusion à des stations communautaires et autochtones afin d'accroître la diversité des voix sur les petits marchés et dans les régions éloignées, a approuvé 29 demandes pour des services spécialisés de la catégorie 2, afin d'accroître la diversité de la programmation télévisuelle, et approuvé des demandes pour cinq nouveaux services de distribution. De plus, le Conseil a autorisé quatre services non canadiens à figurer sur la liste des services par satellite admissibles à une distribution en mode numérique (Fox Business Network, Russia Today, Al Jazeera English et Benfica TV).

Le CRTC a traité 316 demandes de modifications de licence pour les trois secteurs de la radiodiffusion (radio, télévision et distribution). Le Conseil a reçu 193 demandes de renouvellement de licences et a renouvelé toutes les licences de télévision prenant fin le 31 août 2010 de manière administrative. Ceci lui a permis de revoir son approche au renouvellement de licences en vue de l'évolution rapide au sein du paysage de la radiodiffusion et des défis auxquels fait face l'industrie de la radiodiffusion.

Par ailleurs, le CRTC a surveillé la conformité aux exigences d'attribution de licence chez les détenteurs de licences de distribution de radio, de télévision et de radiodiffusion. Il a examiné et évalué les journaux de 124 détenteurs de licence de services télévisuels et effectué environ 90 analyses de programmation des stations de radio. Au moment du renouvellement, il a examiné des plaintes concernant les détenteurs de licence reçues pendant la durée actuelle de la licence et s'est attaqué à celles qui étaient en souffrance.

Enfin, le Conseil a reçu 4 047 plaintes concernant les services de radio et de télévision. Sur ce total, 830 traitaient de questions de programmation qui ont été renvoyées au Conseil canadien des

normes de la radiotélévision. Pour les services de distribution, le Conseil a reçu au total 5 867 plaintes. Il a également traité cinq allégations de préférence ou de désavantage indu.

2.2.4 Résultats des activités imprévues

Le 16 septembre 2009, le gouvernement a émis un décret demandant que le Conseil tienne des audiences sur les incidences et le bien-fondé de la mise en œuvre d'un régime de compensation de la valeur des signaux locaux de télévision. Le CRTC a lancé une instance en invitant les consommateurs et les membres de l'industrie à partager leurs points de vue sur la façon dont une compensation négociée pourrait ou non toucher :

- l'abordabilité des services de télévision par câble et satellite
- la disponibilité des services de télévision locaux, notamment les nouvelles locales, les programmes d'information et d'affaires publiques
- l'industrie à mesure qu'elle s'adapte à l'environnement des communications numériques
- les modèles commerciaux actuels et futurs facilitant l'accès aux stations de télévision locales après la transition des signaux analogues aux signaux numériques.

Le CRTC a commencé des audiences publiques le 7 décembre 2009 et a présenté son rapport en mars 2010.

2.2.5 Leçons retenues

- Comme les communications deviennent de plus en plus mondiales, les secteurs de la programmation et de la distribution du système de radiodiffusion canadien doivent collaborer pour garantir une présence canadienne dans le nouvel environnement numérique.

2.3 Activité de programme 1.2 : Télécommunications canadiennes

Ressources financières de 2009-2010 (en millions de dollars)			**Ressources humaines de 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
13,4	18,0	18,6	130	140	10

Résultats escomptés	**Indicateurs de rendement**	**Cibles**	**État d'avancement du rendement**	**Sommaire du rendement**
Faire en sorte que les Canadiens aient accès à des services téléphoniques et d'autres services de télécommunications de grande qualité à des tarifs justes et raisonnables, tout en donnant aux fournisseurs de	Le pourcentage de Canadiens qui ont accès aux services filaires et sans fil. L'augmentation annuelle moyenne des tarifs téléphoniques locaux.	Faire en sorte que les tarifs proposés pour les services de télécommunications respectent les contraintes en matière d'établissement des prix imposées par le Conseil.	Avec un taux de pénétration de 99 %, les Canadiens sont bien desservis par leurs services filaires. En outre, 96 % des Canadiens ont accès aux réseaux sans fil évolués qui permettent l'utilisation des téléphones intelligents	Le CRTC fait en sorte que les Canadiens aient accès à un choix de fournisseurs de services qui proposent des services téléphoniques et d'autres services de télécommunications de grande qualité à des tarifs jutes et raisonnables.

services des incitatifs afin qu'ils fonctionnent de façon plus efficace et soient plus innovateurs dans la prestation des services.	Le nombre de plaintes reçues au sujet de problèmes de qualité du service.	Surveiller les indicateurs de qualité du service pour garantir que les fournisseurs de services fournissent des services de grande qualité. Veiller à ce que le nombre de plaintes n'augmente pas.	et autres types de combiné. Les augmentations de tarif pour le service téléphonique local demeurent égales ou inférieures au taux d'inflation. Le CRTC a constaté une réduction considérable du nombre de plaintes reçues à l'égard des télécommunications.	
Mise en œuvre des objectifs stratégiques de la *Loi sur les télécommunications* en comptant davantage sur les forces du marché.	Statistiques sur le marché notamment : part du marché du revenu des télécommunications filaires selon le type de fournisseur de service (pourcentage) et revenu total des télécommunications selon le type de fournisseur de service (dollars).	L'objectif du Conseil consiste à éliminer les obstacles réglementaires, à maximiser la dépendance des forces du marché, de favoriser un marché efficace et concurrentiel et de ne réglementer que dans les cas où le marché ne parvient pas à réaliser les objectifs de la *Loi sur les télécommunications*. Sur le plan historique, la croissance du revenu des concurrents a été approximativement de 2 % par an. Le Conseil prévoit que cette tendance se maintiendra.	Il y a de plus en plus de concurrents qui se lancent sur le marché et qui proposent aux Canadiens un vaste éventail d'options de services et de prix. La part du marché du revenu des télécommunications filaires selon le type de fournisseur de services : - titulaires 63 % - concurrents 31 % - revendeurs 6 % Revenu total des télécommunications selon le type de fournisseur de service : - titulaires 22,9 milliards de dollars - concurrents 16,5 milliards de dollars - revendeurs 1,6 milliard de dollars.	Le nombre de lignes téléphoniques locales détenues par concurrent a augmenté de 12 % en 2009-2010. Le revenu engendré par l'industrie des télécommunications du Canada a dépassé 41 milliards de dollars en 2009. Ce total représente une augmentation de 1,8 % par rapport à l'année précédente.

2.3.1 Avantages pour les Canadiens

Les procédures réglementaires et les structures stratégiques du CRTC ont garanti que les Canadiens aient accès à des services de télécommunications fiables et abordables.

2.3.2 Analyse du rendement

Bien que les Canadiens aient été gravement touchés par la récession mondiale, la demande pour de nouveaux services Internet sans fil et à large bande a crû. Le CRTC a régulièrement éliminé des obstacles réglementaires afin de maximiser la dépendance des forces du marché.

Contraintes pour l'établissement des prix

Conformément à l'engagement qu'il avait pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2009-2010, le CRTC a veillé à ce que l'augmentation des tarifs pour les services téléphoniques locaux demeure égale ou inférieure au taux d'inflation.

Suivi des plaintes

Le groupe des services à la clientèle du Conseil a répondu à plus de 11 000 de demandes sur les télécommunications, comparativement à environ 19 000 au cours de l'exercice précédent.

2.3.3 Leçons retenues

- La Liste nationale de numéros de télécommunication exclus a montré l'importance et la valeur d'utiliser un vaste éventail d'outils de conformité pour s'attaquer à des situations particulières. Le Conseil peut prendre appui sur cette expérience pour évaluer de quelle façon appliquer un ensemble plus vaste d'outils à son règlement sur les télécommunications.
- En prenant comme point de départ la mise en œuvre réussie des services évolués 9-1-1 sans fil, le CRTC continuera de collaborer avec l'industrie afin d'aborder les mises en œuvre technologiques futures.
- Compte tenu de l'intensification de la concurrence dans l'environnement des télécommunications, le CRTC doit réagir aux différends concurrentiels et aux demandes de tarif en temps opportun afin de garantir que le marché ouvert continue de fonctionner efficacement.

2.4 Activité de programme 1.3 : Services internes

Ressources financières de 2009-2010 (en millions de dollars)			Ressources humaines de 2009-2010 (ETP)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
15,9	18,5	15,4	162	146	16

2.4.1 Avantages pour les Canadiens

Le CRTC dispose de mécanismes et de procédures de gouvernance qui garantissent que les services sont fournis de façon opportune et rentable.

2.4.2 Analyse du rendement

Le CRTC répond aux demandes pour de nouvelles licences et des modifications aux modalités de licences existantes. Il a tenu dix audiences publiques pour répondre à des demandes pour ce qui suit : nouvelles licences radiophoniques pour desservir Ottawa/Gatineau, Québec et Halifax; transactions de propriété; renouvellements de licences de télévision; et diverses autres questions de radiodiffusion. Il n'y a pas eu de changement du nombre d'audiences par rapport à l'année précédente.

- Le CRTC continuera d'appliquer les règles de la LNNTE nationale et éduquera les consommateurs et l'industrie au sujet des nouvelles exigences. Ce faisant, le Conseil prévoit que les Canadiens recevront moins d'appels de télémarketing indésirables.
- Les plans visant à mettre en œuvre un processus accéléré pour certains types de demandes d'audience publique ont été retardés en raison d'un manque de financement et d'autres priorités. Le Conseil s'est engagé à rendre ses processus plus efficaces. Les améliorations pourraient comprendre l'accélération des demandes de routine, la proposition de décrets d'exemption et la simplification des renouvellements pour certains types de demandes.
- Grâce au site Web du CRTC, les intervenants ont un meilleur accès à de l'information pertinente et à jour.
- Le CRTC a entièrement mis en œuvre son cadre de continuité des ressources humaines et son processus de développement des talents. Tous les postes de dirigeants ont été comblés, et les plans de perfectionnement sont en place pour 90 % de la main-d'œuvre du CRTC. En outre, 29 % des employés recrutés à des postes à durée indéterminée au CRTC se sont auto-déclarés comme appartenant à une minorité visible.
- Le CRTC a collaboré avec d'autres ministères afin de recueillir et d'analyser des données. Cette collaboration a abouti à de plus grands gains d'efficacité en collecte de données et a accru l'exactitude. Le CRTC a effectué un travail important à l'égard des initiatives internationales. Par exemple, il a accueilli la conférence de deux jours de la section internationale du Forum des organismes de réglementation de l'Institut international des communications à Montréal, en octobre 2009.
- Le CRTC a modernisé son système d'exploitation de bureau ce qui a débouché sur une augmentation de l'interopérabilité du logiciel et de la base de données.

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Faits saillants financiers

(En millions de dollars)

Condensée état de la situation financière À la fin de l'exercice (31 mars 2010)	Pourcentage de variation	2008-2009	2009-2010
ACTIFS			
Total des actifs	0 %	4,1	4,1
TOTAL	0 %	4,1	4,1
PASSIFS			
Total des passifs (note 1)	-29 %	12,5	17,5
AVOIR PROPRE			
Total de l'avoir propre (note 1)	-38 %	-8,4	-13,4
TOTAL	0 %	4,1	4,1

(En millions de dollars)

Condensée déclaration des opérations À la fin de l'exercice (31 mars 2010)	Pourcentage de variation	2008-2009	2009-2010
DÉPENSES			
Total des dépenses	566 %	502,1	75,1
REVENUS			
Total des revenus	792 %	498,5	55,9
COÛT NET DES OPÉRATIONS (note 1)	-81 %	3,6	19,5

Note 1 : Le 7 octobre 2009, le ministre du Patrimoine canadien a annoncé un règlement extrajudiciaire afférent à la partie II des droits de licence de radiodiffusion du CRTC. Ce règlement a mis fin au litige qui avait commencé en 2003. Dans le cadre de l'entente qui en a résulté et en échange de l'accord de la part des plaignants d'abandonner les poursuites, le gouvernement du Canada a émis un décret de remise (2009-1715, daté du 7 octobre 2009) à l'égard de a) le montant des droits de licence de la partie II et de l'intérêt qui aurait été payable par le détenteur de la licence en 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010; et b) les coûts et intérêts accordés à Sa Majesté du droit du Canada contre les appelants par la Cour d'appel fédérale dans sa décision du 28 avril 2008. Le CRTC a comptabilisé les opérations nécessaires pour donner suite à une partie du décret de remise traitant des droits et intérêts courus, tandis que le ministère du Patrimoine canadien a comptabilisé les opérations afférentes à l'attribution des dépens et à l'intérêt couru.

À la suite du décret du gouvernement, le CRTC a reconnu dans les Comptes publics du Canada et dans ses états financiers le montant total des droits de la partie II et de l'intérêt couru qui aurait été payable par les radiodiffuseurs pour la période de trois ans (c.-à-d. pour les droits qui auraient été dus et payables le 30 novembre 2007, 2008 et 2009). Ceci s'élevait à 433 847 811 $ (415 279 112 $ en droits et 18 568 699 $ en intérêt). Ce montant total a également été passé par pertes et profits par le CRTC comme créances irrécouvrables conformément au décret de remise du gouvernement.

Une copie complète des états financiers est disponible à l'adresse :
http://www.crtc.gc.ca/fra/publications1.htm

3.2 Liste de tableaux supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires en version électronique du Rapport ministériel sur le rendement 2009-2010 sont accessibles sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp.

Les tableaux *Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles* et *Frais d'utilisation/frais externes du CRTC* sont disponibles sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

3.3 Autres points d'intérêt

La liste complète des conseillers du CRTC est disponible à l'adresse www.CRTC.gc.ca/fra/about/commissioners.htm

La liste des personnes-ressources et des bureaux du CRTC se trouve à l'adresse www.CRTC.gc.ca/fra/contact.htm

La liste des lois et règlements afférents au CRTC se trouve à l'adresse : http://www.crtc.gc.ca/fra/lois-statutes.htm

Le glossaire des termes figurant dans le présent document se trouve à l'adresse : http://www.crtc.gc.ca/fra/glossaire-glossary.htm